



UNIVERSIDADE DO VALE DO TAQUARI - UNIVATES
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

**ESTRESSORES PSICOSSOCIAIS NO CONTEXTO LABORAL DO
COMÉRCIO DE LAJEADO/RS**

Eduarda Cristina Sehn

Lajeado, novembro de 2017

Eduarda Cristina Sehn

ESTRESSORES PSICOSSOCIAIS NO CONTEXTO LABORAL DO COMÉRCIO DE LAJEADO/RS

Artigo apresentado na disciplina de Trabalho de Curso II, do Curso de Administração de Empresas, da Universidade do Vale do Taquari - UNIVATES, como exigência parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração – Semestre B/2017.

Orientadora: Prof. Ms. Liciane Diehl

Lajeado, novembro de 2017

ESTRESSORES PSICOSSOCIAIS NO CONTEXTO LABORAL DO COMÉRCIO DE LAJEADO/RS

Eduarda Cristina Sehn¹
Liciane Diehl²

Resumo: Como consequência do forte impacto que o estresse ocupacional tem causado nas organizações e no meio social do trabalho, os estudos referentes a este assunto têm crescido substancialmente. Percebe-se a importância do reconhecimento dos estressores psicossociais que são os causadores e provedores do estresse laboral. Assim, este artigo de pesquisa, objetiva descrever, com base no modelo de Ferreira et al. (2015), os estressores psicossociais no contexto laboral do setor do comércio de Lajeado-RS. A pesquisa se classifica como descritiva e de abordagem quantitativa e qualitativa, cujos dados foram coletados por meio da Escala de Estressores Psicossociais no Contexto Laboral, de Ferreira et al. (2015) e por uma questão aberta. Os dados foram analisados com o auxílio de uma planilha eletrônica do *Excel* e apresentados em gráficos, tabelas e tabulações. Os estressores psicossociais com maior índice foram a Pressão de Grau de Responsabilidade, Conflito e Ambiguidade de Papéis, Insegurança na Carreira e Conflito entre Família e Trabalho.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Estressores psicossociais. Saúde e bem-estar no trabalho.

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o mundo laboral vem passando por significativas transformações. A era da informação e da tecnologia estão cada vez mais ditando os ritmos de trabalho. Conforme Camelo e Angerami (2008), a evolução tecnológica trouxe vários fatores positivos para o desenvolvimento humano, porém inúmeros problemas como desgastes físicos e mentais.

Como consequência, foi necessário provocar uma mudança nos modelos de gestão, pois os trabalhadores passaram a ter que exercer múltiplas funções. Houve

¹ Acadêmica do Curso de Administração da Universidade do Vale do Taquari - UNIVATES. <eduardasehn@outlook.com>.

² Doutoranda em Psicologia (UNISINOS). Mestra em Psicologia Social (PUC-RS). Psicóloga. Professora e Coordenadora Pedagógica do Centro de Gestão Organizacional. <lici@univates.br>.

melhor valorização do trabalho em equipe e os empregos temporários tiveram um crescimento surpreendente (TAMAYO, 2008).

Em uma sociedade globalizada, chamada de pós-fordista, houve uma radical transformação das estruturas e dos modos de produção das organizações. Neste sentido, surge o trabalho imaterial, que contempla atividades, como comércio, transportes, publicidade, informática, telecomunicações, turismo, educação, saúde, cuidados, entretenimento, finanças, seguros, segurança privada, limpeza e conservação, administração pública, organizações não governamentais e muitas outras (HYPOLITO; GRISHCKE, 2013).

O comércio surgiu, no Brasil, com as trocas de mercadorias e, após, vieram as exportações de açúcar, ouro e pedras preciosas e, com aumento destas trocas, originou-se a moeda para ser utilizada como pagamento pelos produtos (VAROTTO, 2006). O autor complementa que, em 1808, ocorre uma mudança no setor do comércio no Brasil com a vinda da família Real Portuguesa e, com a abertura dos portos, houve uma intensa movimentação de navios e mercadorias. Com isto, comerciantes europeus chegaram ao Brasil instalando inúmeras lojas ao redor do porto. Atualmente, é o setor que corresponde a 12% do PIB brasileiro, sendo 19,6% dos trabalhadores formais no país, ficando atrás somente do setor de serviços (DIEESE, 2017, texto digital).

O setor do comércio tem crescido substancialmente, sendo hoje esta atividade mais explorada do que nos séculos passados (CARVALHO et al., 2011). Com a globalização, o avanço das tecnologias, a rapidez das informações, a facilidade de consumo, a exigência dos clientes, a concorrência cresce a cada dia neste setor. A exigência de eficiência na prestação de serviços faz com que os trabalhadores necessitem desenvolver habilidades mais expressivas, tenham capacidade de improvisação, sejam flexíveis devido às múltiplas tarefas e sejam capazes de tomar decisões (TIZIANI, 2009). Ainda, precisam saber lidar com as metas e pressões diárias.

O excesso de informações que cada indivíduo recebe diariamente, a rapidez com que as coisas acontecem, as pressões exigidas nos ambiente de trabalho e as constantes cobranças de produtividade acabam, na maioria das vezes, desencadeando o estresse ocupacional. Diversos estudos (HOPPE, 2012; LASSANCE; SPARTA, 2003; DIAS et al., 2016; MASCARENHAS, 2014) têm destacado que as mudanças no contexto de trabalho ocasionam alterações no meio

psicossocial, assumindo ser um forte gerador de doenças. Por esta razão, nos estudos de estresse ocupacional são analisados os fatores estressores psicossociais (FERNANDES; GOMES; REIS, 2010). Para Limongi França e Rodrigues (2014), estressores psicossociais são acontecimentos associados ao tipo de vida que se leva no meio social.

Gil-Monte (2014) refere que os fatores psicossociais são as circunstâncias presentes em uma situação de trabalho, relacionados com a administração deste, a realização da tarefa, o sentido dele e com o ambiente que tem a capacidade de influenciar no desenvolvimento do trabalho e, conseqüentemente, na saúde de pessoas trabalhando. Quando identificados negativamente pelo trabalhador, podem se tornar riscos psicossociais, causando estresse e danos sociais ou individuais, psicológicos e fisiológicos.

Portanto, os fatores psicossociais estão relacionados com a forma de como as pessoas reagem com as demandas de seu trabalho e seu local, incluindo os contatos sociais dentro dele (TAYLOR; MPHIL, 2015).

O estresse ocupacional tem demonstrado ser um dos principais fatores de adoecimento mental relacionado ao trabalho. No Brasil, os estudos para medir fatores psicossociais têm sido escassos (FERREIRA et al., 2015). Neste sentido, este trabalho tem como seu objetivo geral: descrever os estressores psicossociais no contexto laboral do setor do comércio de Lajeado-RS. Para se alcançar este objetivo, foram traçados os específicos: (I) Verificar como os trabalhadores avaliam estes estressores psicossociais; (II) Identificar quais os estressores psicossociais são os mais proeminentes; (III) Compreender como os estressores psicossociais podem afetar a qualidade de vida dos comerciários.

Esta pesquisa visa descrever os estressores psicossociais, pois é a partir destes que é desencadeado o estresse ocupacional. Buscar identificá-los e conhecê-los poderá auxiliar na gestão de pessoas nas empresas, contribuindo com a saúde e bem-estar dos trabalhadores, buscando prevenir a doença no meio laboral.

Partindo da ideia de que a maior parte do tempo de vida é vivida em ambientes de trabalho (ZANELLI; SILVA, 2009), pessoas insatisfeitas e estressadas não conseguem desempenhar suas atividades com qualidade e nem viver socialmente satisfeita. Com isto, compreende-se o importante valor de estudos que expliquem e falem dos motivos e causas do estresse no trabalho, ou seja, seus

estressores, para que empresas e empresários possam tomar as devidas providências em relação a estes estressores psicossociais para preveni-los.

A seguir, para melhor compreensão do tema, será exposto o embasamento teórico. Serão explanados a evolução do trabalho, o trabalho imaterial e a repercussão na vida dos trabalhadores, além da compreensão sobre o estresse ocupacional e seus estressores psicossociais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A evolução do trabalho

Historicamente, a humanidade tem, no trabalho, uma parte essencial da sua razão de viver (ARAÚJO; SACHUCK, 2007). Para Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2014), a palavra trabalho pode ter inúmeros sentidos, sentimentos e significados. O trabalho pode ser visto como um estilo de vida das pessoas, tornando-se uma das principais atividades de desenvolvimento dos seres humanos (ZANELLI; SILVA, 2008). Os autores, porém, complementam que, desde os primórdios da existência, o trabalho está relacionado ao sofrimento e à dor e, ainda, continua sendo relacionado, por muitas pessoas, a algo que não gostam de fazer, esforços e sacrifícios.

Antigamente, as sociedades feudais e gregas encaravam o trabalho como sendo algo rígido, regado e sem valor, sendo a igreja guardiã dos princípios morais. Considerava-se o lucro como pecado e relacionava-se a palavra trabalho com castigo (NARDI, 2006).

Conforme Lassance e Sparta (2003), o trabalho era decretado como castigo divino pela desobediência do homem diante de Deus, de acordo com a Bíblia. Após este período, veio o trabalho escravo e a política que, na época, não era vista como trabalho (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2014). Porém, os autores acrescentam que foi com o surgimento do capitalismo que se conseguiu visualizar uma melhor transformação sobre o trabalho. Surgiram, então, os capitalistas que obtinham os meios de produção, ficando para o trabalhador fornecer sua mão de obra em troca de mercadorias.

Para Drucker (2002), tudo muda o tempo todo, sendo que, após um período de cinquenta anos, já não se pode imaginar coisas que eram feitas naquele período,

de modo que a sociedade se refaz. O autor acrescenta que, com a Revolução Industrial, houve a transformação pela tecnologia e foi necessário fazer a concentração de trabalhadores nas fábricas em função da grande demanda, e não mais em pequenos lotes de trabalho em propriedades domésticas. Logo após este fato, surgiu a era da produtividade em massa e, com ela, o sistema de Taylor, que se concentrava na administração científica: produzir mais em menos tempo, com menos custos (DRUCKER, 2002).

Após este período, o trabalho em massa, sistematizado e repetitivo nas linhas de produção é trocado pelo trabalho interativo, informacional e flexível, de modo que o trabalhador versátil ganha o posto do especializado (GRISHCKE; HYPOLITO, 2013). Neste contexto, a sistematização do taylorismo/fordismo abre as portas para o gerenciamento igualitário e o trabalhador passa a ter a eficiência de solucionar problemas, trabalhar em equipe, ter autonomia nas suas decisões e gerenciar processos de trabalho. Em nenhum outro momento da história do desenvolvimento econômico da humanidade, houve tantos requisitos mentais, psicológicos e comportamentais para os trabalhadores (BARBOSA, 2005).

2.2 Trabalho imaterial

Segundo Grisci (2008), o trabalho imaterial é o conjunto de atividades corporais, mentais, emocionais e comunicativas ligadas à pessoa trabalhadora, podendo ser o resultado deste trabalho material ou intangível. Diferente dos processos antigos, o trabalho imaterial busca a flexibilidade no meio laboral, a criatividade e a iniciativa nas tomadas de decisão (GRISCI, 2008). A autora complementa que estes processos eram desvalorizados na produção fordista e, na nova relação atual, produção e consumo encontram-se como uma forma competitiva para as empresas.

Compreende-se, conforme Mansano (2009), que, no movimento histórico atual, cada vez mais as pessoas empenham-se em trabalhar com outros indivíduos, formando vínculos afetivos. Uma das capacidades que o trabalho imaterial envolve são a análise e a concentração em diferentes áreas do conhecimento. Com isto, é necessário que o trabalhador tenha conhecimento sobre todo processo de produção da empresa. Percebe-se que a experiência começa a ganhar espaço, sendo valorizado no meio do trabalho (MANSANO, 2009).

Perrewé, Rossi e Sauter (2010) citam Cooper (1998), ao destacar que as décadas de 60, 70 e 80 foram de grandes mudanças e transformações no mundo do trabalho. Este passou de períodos de conflitos e de desentendimentos entre empregados e patrões, para uma sobrecarga de tarefas, em que a jornada de trabalho aumentou para se atingir o sucesso pessoal. Com isto, os desgastes físicos e mentais começam a surgir. Com a globalização, a reengenharia de processos e o aumento da tecnologia tornaram os locais de trabalho espaços de desenvolvimento e flexíveis ao mercado, fazendo com que isto melhorasse a competitividade econômica, porém deu início às tensões e ao estresse no trabalho (PERREWÉ; ROSSI; SAUTER, 2010).

Relatam Meurs, Perrewé e Rossi (2013) que as mudanças nos modelos de gestão do trabalho baseadas no modelo de Taylor vêm fortemente sendo substituídos por novos modelos, cada vez mais inovadores e ajustados aos novos tempos. Porém, os autores descrevem que o sistema Taylorista não está totalmente longe das organizações, pois os trabalhadores ainda executam atividades conforme lhes é mandado. Diante disto, os autores indagam:

Assim sendo, julgamos que a tragédia maior da quase totalidade dos trabalhadores contemporâneos reside na circunstância de que, mantida por ele acesa em seu espírito a chama da liberdade, se vê, em razão da Opressão do Trabalho, expropriado do pensamento em seu fazer cotidiano (MEURS; PERREWÉ; ROSSI, 2013, p. 109).

Wallau (2003) refere que, quando o trabalho for acompanhado de uma experiência saudável juntamente composta por motivação para os indivíduos, pode-se dizer que ele fará parte da construção das identidades das pessoas. Já, quando ele é negativamente usufruído, é o grande causador de doenças mentais como, por exemplo, o estresse e a insatisfação psicológica do trabalhador.

Com a vasta mudança no meio do trabalho, as pesquisas têm aumentado em busca de entender e identificar como estas transformações no ambiente do trabalho estão afetando a saúde dos trabalhadores (CARVALHO et al., 2011). Atualmente, segundo o autor, o crescimento do setor terciário, especificamente o setor atividade de comércio, passou a ser mais explorado nos últimos tempos, por representar uma grande força de trabalho no Brasil.

2.3 Estresse ocupacional

A palavra *stress* é derivada da física e “tem o sentido do grau de deformidade

que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço” (LIMONGI FRANÇA; RODRIGUES, 2014, p. 29). O *stress* não é algo único deste século, de modo que vem sendo estudado há muito tempo por diversos autores e pesquisadores. Assim, não se consegue comprovar se as pessoas desta época sofrem mais de *stress* do que no passado. Os estímulos podem ser diferentes, porém, sobre a intensidade se maior ou menor, não é possível relatar. O que nos dias atuais percebe-se, mais facilmente, são os fatores estressantes e as suas consequências na saúde dos trabalhadores (LIMONGI FRANÇA; RODRIGUES, 2014).

O estresse tornou-se um dos maiores responsáveis pela queda da qualidade de vida no trabalho das pessoas, e um forte anunciador da tensão organizacional e pessoal (CODO; JACQUES, 2007). Ao se tratar de estresse no trabalho, os autores reconhecem que a pressão do mundo moderno e as obrigações impostas aos trabalhadores, ultrapassam a capacidade destes indivíduos responder adequadamente.

Para Glina e Rocha (2010), o estresse pode ser resposta do corpo para as devidas tensões, exigências e influências exigidas do indivíduo. O problema encontra-se no grau de estresse que estes fatores causam, podendo afetar tanto a saúde física do trabalhador como a psicológica. As autoras complementam que sempre é encontrado algum nível de estresse nas pessoas.

Conforme Ganster (2008), os estressores são alguns acontecimentos psicossociais ou condições ambientais que causam tensão e, ocasionalmente, mudanças no bem-estar físico e mental das pessoas. É importante que trabalhadores e também empresários compreendam os agentes estressores para tomar as devidas providências sobre os custos implicados, já que ele tem causado fortes transtornos na vida das pessoas (MEURS; PERREWÉ; ROSSI, 2013), ocasionando diversos impasses no ambiente de trabalho, como por exemplo, a alta rotatividade, absenteísmo, níveis baixo de desempenho no trabalho e até violência (LIMA et al., 2013).

Um dos efeitos mais preocupantes ocasionados pelo estresse ocupacional é a síndrome de esgotamento profissional (*Síndrome de Burnout*). Sua definição é decorrente de uma tensão emocional crônica, tendo como principal causa a exaustão emocional (FERREIRA; MENDONÇA, 2012), que significa uma excessiva carga de emoções que o relacionamento intenso com pessoas determina, causando um esgotamento, cansaço excessivo, muita irritabilidade e falta de paciência com

colegas e até familiares, gerando uma grande insatisfação no trabalho e na vida social (LIMONGI FRANÇA; RODRIGUES, 2014). Para Wallau (2003), *Burnout* é a consequência de inúmeras tentativas de enfrentar acontecimentos de estresse.

Percebe-se que é um mito afirmar que o mesmo estressor causa a mesma reação em todas as pessoas, uma vez que cada indivíduo tem um tipo de personalidade (ANDREWS, 2014). Em uma situação estressora, cada indivíduo responde de forma específica, em função da importância e da repetição do evento estressor na sua vida (MARGIS et al., 2003).

Há inúmeros modelos explicativos do estresse ocupacional, que constituem várias formas de diferentes fatores, porém todos eles incluem elementos psicossociais (FERREIRA et al., 2015). Os autores complementam que, ainda que o estresse ocupacional intervenha fortemente na vida dos trabalhadores, o desenvolvimento de ferramentas válidas para a avaliação e consideração de fatores que venham a causar este efeito, é limitado no Brasil.

Neste sentido, os autores desenvolveram uma escala de avaliação dos estressores psicossociais no contexto laboral, abordando oito dimensões específicas como estressores, retiradas do modelo de Cooper et al. (2001) sendo elas: sobrecarga de tarefas; falta de autonomia; conflito de papéis; ambiguidade de papéis; pressão da responsabilidade; falta de suporte social; insegurança na carreira e conflito trabalho-família, conforme segue:

Ambiguidade e conflito de papéis: a ambiguidade de papéis acontece quando os trabalhadores não têm muita clareza sobre o seu papel a ser cumprido na organização. Em relação aos conflitos de papéis, ocorre quando uma pessoa desempenha mais de um tipo de papel e estes entram em conflito (LIMONGI; FRANÇA; RODRIGUES, 2014).

Sobrecarga de tarefas: a sobrecarga acontece quando existe um conflito entre as exigências do trabalho e o que o trabalhador consegue fazer para responder a estas exigências, muitas vezes sem recursos e tempo para executá-las (PERREWÉ; ROSSI; SAUTER, 2010). Para Ferreira et al. (2015), conforme relata Cooper (2001), a sobrecarga de trabalho refere-se ao aumento das demandas, ultrapassando a capacidade que o trabalhador tem de realizá-las.

Falta de autonomia: a falta de autonomia encontra-se nas pessoas que não se sentem capazes ou que não têm permissão de tomar decisões no seu meio de

trabalho, podendo ser responsabilizadas sobre problemas que não há controle (PERREWÉ; ROSSI; SAUTER, 2010).

Falta de suporte social: o suporte social refere-se ao sentimento dos trabalhadores ao perceberem a preocupação dos seus supervisores e colegas em relação ao seu bem-estar social, gerando um apoio emocional e instrumental. Porém, a falta deste suporte poderá ocasionar um aumento na pressão diária do empregado, estando ele mais vulnerável aos estressores, causando o estresse ocupacional (KOSSEK et al., 2011).

Insegurança na carreira: conforme Ferreira et al. (2015) citando Cooper et al. (2001), a insegurança no trabalho se relaciona com a palavra medo e instabilidade na carreira, de modo que o trabalhador não se sente seguro no seu posto de trabalho, impedindo o seu desenvolvimento profissional.

Conflitos trabalho-família: ocorrem conflitos entre trabalho e família quando a demanda de trabalho começa a interferir nas exigências do lar. Observa-se, como exemplo, quando o pai de família não consegue mais dar a devida atenção aos filhos, pois a carga-horária do trabalho está em excesso (CAMELO; ANGERAMI, 2008).

Pressão da responsabilidade: refere-se ao grau de responsabilidade que os trabalhadores têm por pessoas, equipamentos e ao desempenhar suas tarefas. (FERREIRA et al., 2015).

3 MÉTODO

Conforme Lakatos e Marconi (2003), o método científico é a teoria da investigação, pois, ao estudar e investigar determinados acontecimentos, consegue-se chegar ao objetivo final. Este estudo caracteriza-se como descritivo que, segundo Malhotra (2011), significa a descrição de alguma coisa, suas funções e características. Para Barros e Lehfeld (2007), neste tipo de pesquisa, o pesquisador não interfere e, sim, descreve o instrumento de pesquisa, a frequência em que ocorre, sua causa, sua natureza e relação com outras ocorrências.

Em relação à abordagem, esta pesquisa classifica-se como quantitativa e qualitativa. O método quantitativo tem ligação direta com as ciências matemáticas, estatísticas e computacionais (SIQUEIRA, 2011). A abordagem qualitativa refere-se à compreensão da questão aberta nos questionários e, segundo Malhotra (2012), a

variável qualitativa relata-se a um método de pesquisa não estruturada e exploratória que possibilita a compreensão da circunstância de um problema. Como a pesquisa foi feita com um questionário, a tabulação dos dados demonstra-se de forma numérica.

Para coleta dos dados, foi utilizado um questionário de questões fechadas e uma questão aberta, dividido em duas partes: a primeira, definiu o perfil dos entrevistados, com questões sobre o sexo, idade, estado civil, se tem filhos, com quem mora, escolaridade, o tempo que trabalha no comércio e qual o seu cargo. Já a segunda parte do questionário serviu de coleta de dados sobre o tema da pesquisa, que foi aplicado no modelo de escala elaborado por Ferreira et al. (2015), conforme Apêndice A.

São 35 questões relacionadas a oito dimensões de fatores estressores; cinco questões são referentes à ambiguidade e conflito de papéis; seis questões para sobrecarga de tarefas; cinco questões sobre falta de autonomia; seis questões abordando a falta de suporte social; quatro questões remetem à insegurança na carreira; no conflito entre trabalho e família serão cinco questões e sobre pressão da responsabilidade, concentram-se quatro questões. No final, houve uma questão aberta, na qual o respondente tinha a oportunidade de expor sua opinião referente aos estressores psicossociais no contexto laboral do setor do comércio.

Conforme Bervian, Cervo e Silva (2007), o questionário é uma das formas mais utilizadas na coleta de dados pela sua precisão nos resultados. É uma forma de obter respostas e informações específicas daqueles que os preenche. Neste questionário utilizou-se a escala *likert* e seus pontos extremos são (1) nunca me afeta e (6) sempre me afeta. Os respondentes apontaram o grau de concordância, marcando uma das seis opções de resposta: nunca me afeta; afeta-me raramente; afeta-me ocasionalmente; afeta-me com certa frequência; afeta-me frequentemente e sempre me afeta.

O público-alvo são pessoas que trabalham no comércio de Lajeado/RS, em diversos cargos. Em abril de 2017, somavam, em média, 3.500 comerciários, sendo o terceiro setor em número de empregados no município (DIEESE, 2017, texto digital). A amostra foi constituída por 196 trabalhadores. Para atingir essa amostra, foi feito um contato com o Presidente do Sindi Comerciários Lajeado/RS, para o auxílio de divulgação da pesquisa e o estímulo dos comerciários estar respondendo o questionário, bem como, houve divulgação nas redes sociais para acessar o

público-alvo. Foram enviados questionários em formato *online*, pelo *Google Forms*, por intermédio de *e-mail*, *whatsapp* e *facebook*. A coleta de dados ocorreu no mês de setembro de 2017.

Após a coleta dos dados quantitativos, foi feita a tabulação dos dados para encontrar o resultado da pesquisa. Para isso, utilizou-se o auxílio da planilha eletrônica do *Excel*, e também alguns gráficos, tabelas e tabulação dos dados no próprio *Google Forms*. Os dados foram analisados por meio de estatística descritiva simples, que compreende o manuseio dos dados de forma a resumi-los ou descrevê-los, sem procurar induzir qualquer coisa que transcenda os próprios dados (FREUND, SIMON, 2000).

Em relação aos dados qualitativos relativos à questão aberta, realizou-se a análise de conteúdo, a qual os autores Caregnato e Mutti (2006) relatam ser uma técnica de pesquisa que utiliza bastante a palavra. Desse modo, permite produzir estimativas de forma prática e objetiva, ou seja, através desta técnica, o analista classifica as unidades de texto repetidas, escolhendo uma expressão que as representem.

Uma das limitações encontrada foi o número de respondentes e também a dificuldade em obter o retorno dos comerciantes na resposta do questionário.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Em relação ao perfil socioprofissional dos respondentes, a maioria são mulheres (69,9%) e os homens representam 30,1% da amostra. As idades variam entre: a maioria tem até 29 anos (50,8%), de 30 a 39 anos, com 30,1% e acima de 40 anos, com 19,2%. Quanto ao estado civil, a maioria são casados (55,4%), 41,5% são solteiros e 3,1% são divorciados. Quanto à escolaridade, 54,2% possui o ensino médio, 32,9% tem ensino superior completo, 5,8% o ensino fundamental, 3,9% ensino profissionalizante e apenas 3,2%, pós-graduação.

Quanto aos dados laborais, o tempo de atuação das pessoas entrevistadas ficou distribuído de acordo com as três opções: entre 1 e 5 anos (33%), entre 6 e 10 anos (28%) e há mais de 10 anos (33%), o que demonstra que a maioria dos respondentes (61%) trabalha no ramo há, no mínimo, 6 anos, denotando experiência profissional.

Em relação ao levantamento de estressores psicossociais no contexto laboral

do setor do comércio de Lajeado/RS, a Tabela 1 apresenta os índices de média e desvio padrão das respectivas dimensões da escala de Ferreira et.al (2015).

Tabela 1 - Média e Desvio padrão das Dimensões dos Estressores Psicossociais

Dimensões	M	DP
Pressão do Grau de Responsabilidade	3,50	1,50
Conflito e Ambiguidade de Papéis	2,99	1,40
Insegurança na Carreira	2,88	1,53
Conflito Trabalho Família	2,71	1,30
Falta de Autonomia	2,54	1,32
Sobrecarga de Papéis	2,53	1,19
Falta de Suporte Social	2,52	1,23

Fonte: da Autora com base em dados da pesquisa (2017).

Percebe-se que a Pressão do Grau de Responsabilidade (3,50%) é a dimensão com maior percentual atingido, sendo essa relacionada ao grau de responsabilidade que os trabalhadores têm por pessoas, equipamentos e ao desempenhar suas tarefas (FERREIRA et al., 2015). Alguns participantes do estudo abordam a pressão que sofrem na sua profissão:

Na minha profissão de vendedora tem que ter bastante disposição e não tendo, não chego nos objetivos da loja, isso afeta muito o meu psicológico (metas)". "Depender de outras pessoas para que eu possa concluir meu trabalho me afeta muito, pois gosto de agilidade e não depender de outras pessoas para concluir o mesmo.

O comércio é um ambiente estressante, pois lidamos com diferentes pessoas o tempo todo, porém é algo que contribui muito para crescimento pessoal e profissional. Trabalhamos sob pressão e é preciso separar o emprego da família, para que tudo ande certo.

O trabalho na área do comércio é caracterizado pela cobrança de atingir metas, que são objetivos traçados em conjunto com os gestores das empresas. Para Lima, Antloga e Araújo (2008, p. 150) "normas e metas são limites impostos pela empresa ao trabalhador e se referem a horários, reuniões antes do expediente, fardamento, crachás, limpeza da loja, obedecer a vez de atender e o bom convívio social." Silva (2006) aponta que os comerciários precisam lidar com uma carga de responsabilidade muito grande, chegando a casa com preocupações referentes às metas, com trabalhos para fazer, na maioria das vezes, cansados e tendo que estar disponíveis para empresa a todo momento.

Torres (2003) afirma que, junto às metas, são traçadas estratégias e inovações, que acabam exigindo do comerciário um alto desempenho e preparação para atingir os objetivos. Percebe-se, assim, um cenário que exige produtividade e dedicação. A autora ainda coloca que os comerciários são "corresponsáveis" por atingir essas metas, tendo um grau de responsabilidade bastante expressivo.

Também se destaca a dimensão Conflito e Ambiguidade de Papéis (2,99%), que refere-se à incompatibilidade ou divergência entre os papéis (TAMAYO, 2008). Ou seja, situações em que são demandadas ao trabalhador, competências e comportamentos relacionados a papéis distintos, que por sua vez, podem ocasionar conflitos, que com o tempo irão exercer um efeito significativo e direto sobre o estresse no trabalho. Estudo realizado com os comerciários de Campina Grande-PB evidenciou que uma das variáveis que mais afetam os trabalhadores está ligada à falta de autonomia no trabalho e ao excesso de exigência dos superiores ao realizar as suas atividades (OLIVEIRA FILHO, 2014).

Uma das características do setor comercial diz respeito à diversidade das atividades desenvolvidas que compreende uma variedade de tarefas de diversas naturezas. Também, outra característica do setor do comércio são efeitos decorrentes das jornadas de trabalho que, na maioria das vezes, se estendem além dos limites contratuais (INST, 2000).

A dimensão Insegurança na Carreira ficou em terceiro lugar como índice mais apontado como estressor ocupacional (2,88%), sendo esta compreendida como medo do desemprego e a instabilidade na empresa. Desta forma, as transformações que ocorrem no trabalho são as principais causadoras desta dimensão, como as metas, avaliações de desempenho, as configurações do mercado de trabalho e as mudanças constantes dos métodos da organização (VELOSO; PIMENTA, 2005). Estudo realizado sobre a qualidade de vida dos comerciários de São Geraldo do Araguaia-PA demonstrou que, em relação à insegurança no trabalho, a maioria se mostra insatisfeito, quando percebe que corre o risco de demissão (SILVA 2012).

Embora a dimensão Conflito Trabalho Família não tenha se colocado com um índice saliente nos resultados do estudo, a questão aberta revelou que este é um fato que se mostra como um estressor, conforme as falas que seguem: *“Pouco tempo para a vida pessoal, devido trabalhar todos os sábados, sem folga”*. *“Hoje o único problema que vejo no meu trabalho é o horário, de todos os sábados”* e: *“Gosto muito de trabalhar com o público em geral. Não gosto de trabalhar aos sábados à tarde, pois tenho muito pouco tempo para estar com a minha família, e curtir minha casa. Sábados pela manhã seria o suficiente”*.

Diversos respondentes relatam a sua insatisfação em ser pouco reconhecido e valorizado, tendo que trabalhar todos os sábados, sem ter tempo para a família.

Estudo realizado com os comerciários de Biguaçu-SC revelou que existe uma influência muito grande do trabalho na família, pois, ao chegar em casa cansados e sobrecarregados com a pressão do dia a dia, acabam deixando a família em segundo plano, gerando assim um conflito entre o trabalho e a família (SILVA, 2006).

Além disso, fica evidente, por meio da questão aberta, que há insatisfação com o salário, como mostram esses relatos: *“O que sempre me afeta é o baixo salário”*. *“Profissão de vendedor desvalorizada quanto a salário e tempo com a família”*. Uma pesquisa realizada com os comerciários em Londrina constatou que o que mais os afeta são os problemas financeiros e dificuldades no relacionamento familiar (SAHÃO et al., 2011).

Conforme Veloso e Pimenta (2005), os estressores muitas vezes se interligam, sendo que um influencia o outro, de forma que não se consegue compreendê-los separadamente. Em algumas situações, um reforça o outro, e ambos estão conectados a uma mesma situação ou contexto.

Outro fator que foi revelado na questão aberta, diz respeito à falta de reconhecimento e a pouca valorização desse setor, como demonstra as respostas a seguir: *“Pouco valorizada, muita exigência e muito puxado”*. *“Nossa profissão é pouco valorizada e pouco remunerada”*. *“Uma profissão extremamente estressante. Muito difícil lidar com pessoas, poderia ser mais valorizada”*. *“Gosto muito da minha profissão, sempre estou com pessoas, conversando, é muito bom, pena que o comerciário é tão pouco valorizado, isso muitas vezes afeta o bom rendimento na empresa”*.

Cabral (2014) descreve que, durante anos, os trabalhadores do comércio têm se empenhado pela valorização e a regulamentação da profissão. Considerando a conjuntura atual, a Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e Serviços da CUT (CONTRACS), entidade filiada à Central Única dos Trabalhadores (CUT), tem intensificado, entre os seus sindicatos filiados, uma resistência às horas-extras e à flexibilização da jornada de trabalho” (CABRAL, 2014).

O reconhecimento profissional faz com que o funcionário seja mais proativo e motivado. Tamayo e Paschoal (2003, p. 45) afirmam que “A valorização do empregado, fundamenta-se no reconhecimento do valor que o trabalho tem em si mesmo e no reconhecimento da sua relevância no contexto da obtenção dos fins específicos da organização”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É notória a importância da saúde e do bem-estar na vida dos trabalhadores, assim como, estudar sobre este assunto. Este estudo teve por objetivo geral descrever os estressores psicossociais no contexto laboral do setor do comércio de Lajeado-RS. Este objetivo foi alcançado por meio da pesquisa aplicada. Percebeu-se que alguns estressores foram avaliados com maior índice, o que revelou as dimensões de maior destaque: Pressão de Grau de Responsabilidade, Conflito e Ambiguidade de Papéis, Insegurança na Carreira e Conflito entre Família e Trabalho.

Os resultados mais preocupantes foram apontados na dimensão “Pressão de Grau de Responsabilidade”, pois foi a dimensão com o índice mais elevado de todas as oito categorias. Observou-se, através da questão aberta, que a pressão para atingir as metas afeta os funcionários. Para isso, uma das sugestões de melhoria é que os empresários e gestores busquem desenvolver, junto às suas equipes de trabalho, objetivos e estratégias para a conquista dos resultados de forma a não danificar a saúde dos mesmos. Do mesmo modo, avaliar os cargos de responsabilidade que são destinados a cada trabalhador, verificando se esta pessoa está preparada para exercer este tipo de atividade.

Verificou-se também que a dimensão Conflito entre Trabalho e Família foi a mais explorada na questão aberta pelos comerciários, demonstrando a dificuldade de desfrutar de mais tempo para com seus familiares. Constata-se que ao trabalhar todos os sábados, o comerciário utiliza pouco do seu tempo para estar com seus familiares, sendo assim, uma sugestão seria, o rodízio de folgas entre os colaboradores nos finais de semana. Assim como também, nos horários da semana, podendo utilizar mais a flexibilidade de horários diferenciados.

Outro fator que se destacou na pesquisa, nas indagações dos comerciários na questão aberta, foi que uma das suas maiores insatisfações está relacionada à falta de reconhecimento, o que gradativamente afeta a motivação dos vendedores. Espera-se que, com este resultado, a área de Recursos Humanos e os gestores das empresas revisem e implementem planos e práticas de gestão de pessoas com vistas à valorização destes trabalhadores, como a oferta de treinamentos reforçando o papel de cada atividade no comércio.

Com a melhoria nestes processos, os beneficiados não serão apenas os trabalhadores, mas também as organizações em geral, podendo resultar na melhor qualidade de vida deles e na melhor qualidade do desempenho das suas atividades, refletindo conseqüentemente na sociedade. É importante ressaltar que este estudo oferece recurso para identificar os estressores que merecem melhorias e também é de extrema importância que os gestores e empresários estejam atentos a estes indicadores, que desencadeiam o estresse laboral, buscando identificá-los e trabalhar formas de preveni-los.

Como se verificou, o comércio atualmente tem crescido expressivamente, sendo um nicho de mercado que merece total reconhecimento. Também é necessária a conscientização de todas as pessoas que todo profissional merece trabalhar de forma que sua atividade laboral não venha afetar sua saúde e bem-estar.

REFERÊNCIAS

ANDREWS, Susan. **Stress a seu favor**: como gerenciar sua vida em tempos de crise. São Paulo: Ágora, 2014.

ARAÚJO, Romilda Ramos de; SACHUK, Maria Iolanda. Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas. **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v. 14, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://www.regeusp.com.br/arquivos/442.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2017.

BARBOSA, M. A. de S. Demandas de formação profissional sob a ótica de empresários sergipanos: O caso do SENAC. **Núcleo de Pesquisa e Pós Graduação em Educação, Universidade Federal de Sergipe**, Belo Horizonte: Anais do III Simpósio de trabalho e Educação. Faculdade de Educação da UFMG, 2005. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp049104.pdf>>. Acesso em: 17 abr. 2017.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**, 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BERVIAN, Pedro A.; CERVO, Amado Luiz; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CABRAL, Valdenisio Alves. **Comerciários de João Pessoa**: Novo sindicalismo, conflitos de classe e cultura política (1986-1993). Dissertação de mestrado da Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

CAMELO, Silvia H. H.; ANGERAMI, Emília L. S.. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Revista Ciência, Cuidado e Saúde**, Paraná, v. 7, n. 2, 2008. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/5010>>. Acesso em: 17 abr. 2017.

CAREGNATO, Rita Catalina Aquino; MUTTI, Regina. **Pesquisa qualitativa**: análise de discursos versus análise de conteúdo. *Texto Contexto Enferm.*, Florianópolis, v. 15, n. 4, p. 679-84, out./dez. 2006.

CARVALHO, Rafael Lima Rodrigues de; DUARTE, Maria Emília Lúcio; MOTTA, Priscila Tegethoff; ROCHA, Adelaide De Mattia. Análise dos acidentes de trabalho do setor de atividade econômica comércio no município de Belo Horizonte. **Revista Mineira de Enfermagem**, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: <<http://reme.org.br/artigo/detalhes/55>>. Acesso em: 28 mar. 2017.

CODO, Wanderley; JACQUES, Maria da Graça (Orgs.). **Saúde mental & trabalho**: Leituras, 3. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

DIAS, Fernanda Monteiro; SANTOS, Jacqueline Fernandes de Cintra; ABELHA, Lucia e LOVISI, Giovanni Marcos. O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (*burnout*) em trabalhadores da indústria do petróleo: uma

revisão sistemática. **Rev. bras. saúde ocup.** [online]. 2016, v. 41, ed. 11., Epub Sep 05, 2016. ISSN 0303-7657. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000106715>>. Acesso em: 15 maio 2017.

DIEESE. Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/>>. Acesso em: 27 abr. 2017.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **O melhor de Peter Drucker: o homem a administração a sociedade.** São Paulo: Nobel, 2002.

FERNANDES, Sônia Regina Pereira; GOMES, Almiralva Ferraz; REIS, Ana Lúcia Pellegrini Pessoa dos. Estresse e fatores psicossociais. **Revista Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 30, n. 4, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932010000400004>. Acesso em: 26 abr. 2017.

FERREIRA, Maria C. et al. Escala para Avaliação de Estressores Psicossociais no Contexto Laboral: Construção e Evidências de Validade. **Revista Psicologia: Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v. 28, n. 2, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v28n2/0102-7972-prc-28-02-00340.pdf>>. Acesso em: 11 abr. 2017.

_____. MENDONÇA, Helenides (Orgs.). **Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

FREUND, John E.; SIMON, Gary A. **Estatística aplicada: economia, administração e contabilidade.** 9. ed. Porto Alegre: Boolman, 2000.

GANSTER, Daniel C. *Measurement challenges for studying work-related stressors and strains.* **Human Resource Management Review**, 18, 259-270, 2008. Disponível em: <[doi:10.1016/j.hrmr.2008.07.011](https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2008.07.011)>. Acesso em: 12 abr. 2017.

GIL-MONTE, P.R. **Los riesgos psicosociales en el trabajo: Estrés, mobbing, burnout, depresión.** In: Martín, R. L. (Ed). Educación y entorno territorial de la Universitat de València: Conferencias impartidas en el Programa Universitat i Territori. Universitat de València: Valência, 2014. p. 259-265.

GLINA, Débora Miriam Raab; ROCHA, Lys Esther (Orgs.). **Saúde mental no trabalho da teoria a prática.** São Paulo: Roca, 2010.

GRISCI, Carmem Ligia Iochins. Trabalho imaterial, controle rizomático e subjetividade no novo paradigma tecnológico. **Revista RAE Eletrônica**, São Paulo, v. 7, n. 1, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482008000100005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 27 mar. 2017.

GRISHCKE, Paulo Eduardo; HYPOLITO, Álvaro Moreira. Trabalho imaterial e trabalho docente. **Revista do Centro de Educação UFSM**, Santa Maria, v. 38, n. 3, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/index.php/reeducacao/article/view/8998>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

HOPPE, Tamires Nervis. Estresse ocupacional: Percepções de colaboradores de uma instituição de ensino superior. **Biblioteca Digital da UNIVATES**, Lajeado, 2012. Disponível em: <<https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/407/1/Tamiris%20Hoppe.pdf>> Acesso em: 15 maio 2017.

INST. Instituto Nacional de Saúde no Trabalho. Caderno de Saúde do Trabalhador. **Trabalhadores do Comércio**: como não negociar a saúde. São Paulo, 2000.

KOSSEK, E. E., PICHLER, S., BODNER, T., HEMMER, L. B.. *Workplace social support and work–family conflict: A meta analysis clarifying the influence of general and work–Family specific supervisor and organizational support. **Personnel Psychology**, 64, 289-313, 2011. Disponível em: <doi:10.1111/j.1744-6570.2011.01211.x>. Acesso em: 17 abr. 2017.*

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LASSANCE, Maria Célia; SPARTA, Mônica. A Orientação Profissional e as Transformações no Mundo do Trabalho. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, Santa Catarina, v.4, n. 1-2, 2003. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902003000100003>. Acesso em: 22 mar. 2017.

LIMA, H.K.B.; ANTLOGA, C.S.; ARAUJO, A.J. S. **Seguir carreira como vendedor, de jeito nenhum**: um estudo comparativo da atividade de vendedores em Shopping Center. RPOT, Florianópolis, v. 8, n. 2, p.139-158, jul/dez. 2008. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v8n2/v8n2a08.pdf>> Acesso em: 20 out. 2017.

LIMA, Marlinir Bezerra de et al. Agentes estressores em trabalhadores de enfermagem com dupla ou mais jornada de trabalho. **Revista de Pesquisa: Cuidado é fundamental online**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, 2013. Disponível em: <http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/1907/pdf_683>. Acesso em: 11 abr. 2017.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 2014.

LIPP, M. E. N. **Stress e o turbilhão da raiva**. São Paulo: Caso do Psicólogo, 2005.

MALHOTRA, Naresh K.. **Pesquisa de marketing**: Foco na decisão. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

_____. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MANSANO, Sonia Regina Vargas. Transformações da subjetividade no exercício do trabalho imaterial. **Revista de Estudo e Pesquisa em Psicologia UERJ**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, 2009. Disponível em: <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/article/view/9120/6996>>. Acesso em: 28 mar. 2017.

MARGIS, Regina et al. Relação entre estressores, estresse e ansiedade. **Revista de Psiquiatria**, Porto Alegre, v. 25, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rprs/v25s1/a08v25s1.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2017.

MASCARENHAS, Morgana Santana. Aspectos psicossociais do trabalho e transtorno mentais comuns entre trabalhadores informais feirantes. 2014. 88 f. **Dissertação (Mestrado Acadêmico em Saúde Coletiva)- Universidade Estadual de Feira de Santana**, Feira de Santana, 2014. Disponível em: <<http://localhost:8080/tede/handle/tede/346>>. Acesso em: 15 maio 2017.

MEURS, James A; PERREWÉ, Pamela; ROSSI, Ana Maria (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: melhorando a saúde e o bem-estar dos funcionários. São Paulo: Atlas, 2013.

NARDI, Henrique Caetano. **Ética, trabalho e subjetividade**: trajetórias de vida no contexto das transformações do capitalismo contemporâneo. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.

OLIVEIRA FILHO, Ronaldo Meira de. **Assédio moral**: análise das vivências de sofrimento psicológico entre comerciantes da cidade de Campina Grande – PB. Trabalho de conclusão de curso da Universidade Estadual da Paraíba, Centro de ciências Biológicas e da Saúde, 2014. Biblioteca Digital da Universidade Estadual da Paraíba. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/4620>> Acesso em: 20 out. 2017.

PERREWÉ, Pamela L.; ROSSI, Ana Maria; SAUTER, Steven L.. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2010.

PIMENTA, Solange M.; VALOSO, Henrique Maia. Análise do estresse ocupacional na realidade bancária: um estudo de caso. **Revista de Administração**. FEAD-Minas, v. 2, n. 1, 2005. Disponível em: <<http://revista.fead.br/index.php/adm/article/view/91>>. Acesso em: 20 out. 2017.

SAHÃO, Bruna Prescinotti; FERRI, Camila Moliani; DELGADO, Cheila; BADIA, Estefânia; MORIYA, Mateus. INTERCOM. **A Interferência do Estresse na Vida Profissional dos Comerciantes do Calçadão de Londrina e Arredores**. Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul – Londrina – PR, 26 a 28 de maio de 2011. Universidade Estadual de Londrina, Londrina, PR. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sul2011/resumos/R25-0776-1.pdf>>. Acesso em: 21 out. 2017.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. **Cálculo amostral**: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 3 maio 2017.

SIQUEIRA, José Oliveira. **Fundamentos de Métodos Quantitativos**: aplicados em Administração, Economia e Contabilidade Atuária. São Paulo: Saraiva, 2011.

SILVA, Francisco Amancio da. **Qualidade de vida no trabalho de comerciários de São Geraldo do Araguaia-PA**. Universidade de Brasília Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade Departamento de Administração Curso de Graduação em Administração à distância. Palmas – TO. 2012. Disponível em: <http://bdm.unb.br/bitstream/10483/3852/1/2012_FranciscoAmanciodaSilva.pdf>. Acesso em: 21 out. 2017.

SILVA, Juliana Vieira Almeida. **As relações de trabalho, família e sucesso: um estudo com gerentes**. 2006. 139p. Dissertação (Mestrado em Administração) Programa de Mestrado em Administração. UNIVALI. Biguaçu, SC, 2006.

TORRES, Maria Adriana Da Silva . Saúde e força de trabalho: um estudo sobre os trabalhadores comerciários associados ao SESC – Alagoas, 2003. UFPE – Universidade Federal de Pernambuco. Repositório Institucional da UFPE. Disponível em: <<http://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/9975>>. Acesso em: 21 out. 2017.

TAMAYO, Álvaro (Org.). **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books, 2008.

TAMAYO, Alvaro; PASCHOAL, Tatiane. **Impacto dos Valores Laborais e da Interferência Família – Trabalho no Estresse Ocupacional**. Universidade de Brasília. Disponível em:<https://www.researchgate.net/publication/242612089_Impacto_dos_valores_laborais_e_da_interferencia_familia_trabalho_no_estresse_ocupacional>. Acesso em: 21 out. 2017.

_____. **A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador**. RAC, Curitiba, v. 7, n. 4, p. 33-54, out/dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v7n4/v7n4a03.pdf>> Acesso em: 21 out. 2017.

TAYLOR, K.; MPHIL, N. G. (2015). Psychosocial risk factors: what are they and why are they important? Wellnomics® White Paper, 4(2), 1-9. Retrieved from: <<http://www.workpace.nl/assets/Uploads/White-Papers/Wellnomics-White-paper-Psychosocial-risk-factors-What-are-they-and-why-are-they-important.pdf>>. Acesso em: 9 maio 2017.

TIZIANI, Valdenize. O imaterial: conhecimento, valor e capital. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 24, n. 1, jan. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/se/v24n1/a13v24n1.pdf>>. Acesso em: 28 mar. 2017.

VAROTTO, Luís Fernando. História do varejo. **GV-executivo**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 86-90, jan. 2006. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/view/34379>>. Acesso em: 25 abr. 2017.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Bittencourt. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**, 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

ZANELLI, José Carlos; SILVA, Narbal. **Interação Humana e Gestão – a construção psicossocial das organizações de trabalho**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

_____. **Interação Humana e Gestão** – a construção psicossocial das organizações de trabalho. 2ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

WALLAU, Sonia Maria de. **Estresse laboral e síndrome de Bournout**: uma dualidade em estudo. Novo Hamburgo: Feevale, 2003.

APÊNDICE A – Escala de estressores

ESCALA DE ESTRESSORES PSICOSSOCIAIS NO CONTEXTO LABORAL

Este questionário pretende conhecer suas impressões sobre seu ambiente de trabalho. Na primeira parte, haverá questões para identificar o seu perfil. Para preencher é necessário assinalar com um **X** a resposta que corresponde como correta para o participante.

1) Sexo:

☐ Masculino

☐ Feminino

2) Idade:

☐ Até 29 anos

☐ De 30 a 39 anos

☐ Acima de 40 anos

3) Estado Civil:

☐ Solteiro (a)

☐ Casado (a) ou União Estável

☐ Divorciado(a)

☐ Viúvo (a)

4) Tem filhos?

☐ Sim

☐ Não

5) Com quem mora?

☐ Sozinho (a)

☐ Com amigo (a)(s)

☐ Com família de origem – pais/irmãos, etc.

☐ Com família constituída – esposo(a)/filho(a)(s), etc.

6) Formação completa:

☐ Ensino Fundamental

☐ Ensino Médio

☐ Ensino Profissionalizante

☐ Ensino Superior

☐ Pós-graduação

7) Há quanto tempo você trabalha no comércio?

☐ Menos de 1 ano

☐ Entre 1 e 5 anos

☐ Entre 6 e 10 anos

☐ Mais de 10 anos

8) Qual o seu cargo:

A seguir, você encontrará várias frases que representam diferentes situações que podem ocorrer no dia a dia do trabalho. Sua tarefa consiste em ler cada frase cuidadosamente e dizer **EM**

QUE MEDIDA ELA REPRESENTA ALGO QUE O AFETA, ISTO É, QUE LHE TRANSMITE ALGUM TIPO DE MAL-ESTAR. Para responder, escolha o ponto da escala abaixo que melhor descreve sua opinião, assinalando um **X** na coluna que lhe corresponde.

1	2	3	4	5	6
Nunca me afeta	Afeta-me raramente	Afeta-me ocasionalmente	Afeta-me com certa frequência	Afeta-me frequentemente	Sempre me afeta
1	2	3	4	5	6
Conviver com rumores sobre a possibilidade de fusão da empresa					
Não receber ajuda de meus superiores quando tenho algum problema pessoal					
Não dispor de tempo para minha vida pessoal em função do trabalho					
Trabalhar duro para cumprir minhas tarefas					
Não receber ajuda de meus colegas quando tenho algum problema pessoal					
Ter que trabalhar de forma coordenada com meus colegas de trabalho					
Saber que meus erros podem ocasionar grandes perdas de equipamentos ou produtos					
Não receber ajuda de meus colegas quando tenho algum problema no trabalho					
Ter maior concentração de trabalho em certas épocas do ano					
Levar trabalho para casa					
Não receber ajuda de meus superiores quando tenho algum problema pessoal					
Não ser ouvido por meus colegas quando tenho dificuldades no trabalho					
Não poder cuidar direito de minha família em função do trabalho					
Conviver com rumores sobre dificuldades financeiras da empresa					
Ter que me manter constantemente atualizado					
Não poder decidir sobre quando me ausentar temporariamente de meu local de trabalho					
Não poder decidir sobre quando tirar férias					
Realizar várias tarefas ao mesmo tempo					
Saber que meus erros podem prejudicar a mim					
Não poder estabelecer meu próprio ritmo de trabalho					
Ter um ritmo acelerado de trabalho					
Não poder decidir sobre quando fazer pausas durante meu horário de trabalho					
Ter dificuldades de conciliar as questões profissionais com as familiares					
Conviver com rumores sobre cortes de pessoal					
Saber que meus erros podem afetar o trabalho de outros colegas					
Ser solicitado(a) a fazer coisas que vão contra meus próprios princípios					
Não me desligar do trabalho mesmo quando estou em casa					
Não poder planejar minhas horas de trabalho					
Saber que meus erros podem interferir negativamente na vida de outras pessoas					
Trabalhar em um ambiente de instabilidade quanto à minha permanência no emprego					
Receber instruções contraditórias sobre o que fazer no trabalho					
Não saber exatamente a margem de autonomia que tenho em meu trabalho					
Não saber exatamente as tarefas que são de minha responsabilidade					
Não ser ouvido por meus colegas quando tenho algum problema pessoal					
Não saber exatamente o que esperam de mim em meu trabalho					

Utilize este espaço para expressar opiniões, sentimentos e percepções acerca de sua profissão: